

PERFIL DEL MEDIADOR. MODELO INTERACTIVO INTEGRADOR DE MEDIACIÓN (MIIM)

Isabel Luján Henríquez
Heriberto Rodríguez- Mateo
Carlos Rodríguez Trueba

Grupo de Investigación "Intervención para el desarrollo Psicológico".
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Departamento de Psicología y Sociología
isabel.lujan@ulpgc.es

<http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2015.n1.v2.112>

Fecha de Recepción: 2 Marzo 2015

Fecha de Admisión: 30 Marzo 2015

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo consiste en analizar el perfil del mediador en el Modelo Interactivo Integrador de Mediación (MIIM, Luján 2015) desde una fundamentación teórica y empírica.

La mediación es el cauce donde se manifiestan y confluyen los elementos objetivos, subjetivos y contextuales que conforman el conflicto por parte de las personas sumidas en él. El mediador es el canal de transmisión que permite dicha convergencia y ayuda a la modelación -y modulación- de la controversia a través del establecimiento de una dinámica facilitadora que posibilita la integración positiva de la disputa.

Para la óptima consecución de ambas funciones, es necesario cambiar la perspectiva, retirarse para ampliar la mirada y profundizar, englobar sin reserva la interacción de todos los elementos citados y tomarlos como una unidad, un todo, un *integrum*.

Palabras clave: modelo, mediación, interacción, integración.

ABSTRACT

The aim of this paper is to analyze the profile of the mediator in the Integrator Interactive Model Mediation (MIIM, for its Spanish abbreviation) from a theoretical and empirical foundation.

Mediation is the channel where they appear and join the objective, subjective and contextual elements of the conflict by the people living in it. The mediator is the transmission channel which enables such convergence and helps the modeling -and modulation- of the dispute through the establishment of a dynamic facilitator enabling the successful integration of the dispute.

For optimal achievement of both functions, it is necessary to change the perspective, retreat to expand and deepen the look, without reservation embrace the interaction of all those elements and take them as a unit, a whole, an integrum.

Keywords: model, mediation, interaction, integration

ANTECEDENTES

La controversia judicial contenciosa ha sido el método imperante para la solución de conflictos en nuestro país debido a que el sistema de justicia tiene anclajes profundos en la cultura del litigio y en el objetivo de conseguir la victoria sobre el que discrepa de los puntos de vista propios (Ortuño, 2013). Pero el litigio arrastra, por un lado, las deficiencias del sistema burocrático en cuanto a la generación de soluciones rápidas y eficaces, y por otro, y tal vez, más importante que las cuestiones administrativas es la pérdida de las relaciones y la ruptura de lazos afectivos en personas que hasta ahora estaban vinculadas de una u otra forma.

Para paliar estas deficiencias surgen los movimientos de resolución alternativa de disputas, dentro de los que se encuadra la Mediación, que en los últimos años han experimentado una constatable expansión. Pero, como indica Serrano (2008), esta expansión no siempre ha venido respaldada por investigaciones sólidas y los conocimientos que tenemos sobre la mediación son limitados, basados muchas veces en suposiciones teóricas más que en hechos contrastados.

Por otro lado, a lo largo de la historia de la mediación se han ido manifestando distintas posturas y posibilidades de actuación en función del pensamiento y del paradigma en que se han inspirado los mediadores y los conflictos se abordan desde planteamientos parciales en los que se insiste en dar más valor a un elemento que a otro y en preferir unas técnicas o estrategias frente a otras. Esta situación ha sido propiciada porque no siempre en las actuaciones de los profesionales existen pautas de actuación que integren todos los elementos que intervienen en el conflicto y que convergen en el proceso.

En la misma línea que establece Kolb (1989) consideramos que la mediación, a pesar de la carga subjetiva de interpretaciones, es un *proceso perfectamente objetivable* que se puede describir, analizar y en el que se deben establecer normas de actuación al respecto. Por ello, fruto de la investigación y de la experiencia profesional aportamos un modelo de mediación (Luján, 2015) que, sin ser rígido y que estando abierto a las demandas de cada situación concreta, nos sirve de guía y nos permite integrar de forma sistemática, ordenada y coherente todos los elementos que confluyen en el conflicto así como realizar un análisis de las interacciones que se producen entre ellos con el objetivo de conseguir una resolución satisfactoria del mismo.

MODELO INTERACTIVO INTEGRADOR DE MEDIACIÓN (MIIM)

En este modelo, como no podría ser de otra manera, los mediados desempeñan un papel central, pero el mediador emerge como una figura potenciadora cuya intervención va más allá de dirigir a las partes desde el punto de partida que proyecta el conflicto hacia la meta que constituye el acuerdo. Es función de todos los participantes en una mediación, pero sobre todo por parte del mediador contemplar todos y cada uno de los elementos que confluyen y las interacciones e influencias que ejercen entre sí para llevar con éxito dicho proceso.

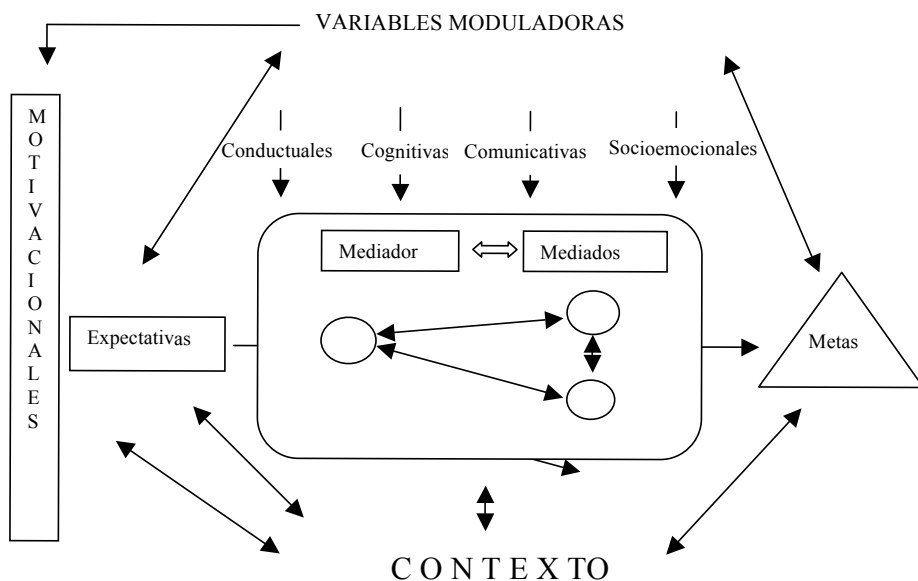
Desde nuestro punto de vista y desde la perspectiva integradora que mantenemos respecto a la mediación, para que exista una eficacia negociadora en la mesa de mediación es imprescindible la interacción. En esta interacción el papel del mediador es fundamental. Se considera que, manteniendo siempre un rol neutral e imparcial como mediador, debe tener una serie de conocimientos y destrezas para saber manejar las emociones, comprender el/ los procesos de duelo, tener talante y estrategias para habilitar y ejercitar la comunicación, usar las técnicas más adecuadas y relevantes,

saber reconducir el proceso, entender las claves negociadoras de los mediados, etc. No debe abordar los elementos por separado, según la conveniencia del método a usar, sino que ha de tomar los elementos para integrarlos en un todo que conforma la viabilidad de la mediación, el proceso de mediación y la mediación en sí misma. El mediador maneja las diferentes situaciones que se dan o se puedan dar en el proceso de mediación. Es un mediador “curtido” en la materia pero, a la vez, sabe y es capaz de “saltar”, de interaccionar en las diferentes dimensiones que surgen de las situaciones, circunstancias, momentos, etc., de la mediación y que puedan “explotar” en la misma, con lo que la mediación puede venirse abajo.

No es el director de la orquesta sino una pieza fundamental de acompañamiento, cuyas “disonancias” activan emociones, sentimientos, vivencias y recursos que permitan a los mediados transitar esta vía desde la transformación personal. No es el muro de contención de la crisis interpersonal sino el catalizador del cambio y del acuerdo, el eje de transmisión entre *lo que es y no está* en la mesa de mediación; el medio para convertir lo sutil en evidente. Su labor consiste en avivar lo que ocurre *en y entre* las partes, permitir que aflore y se gestione, estimular lo sustancial de la disputa para abordarla con profundidad y fomentar la transmutación del individuo desde el papel secundario del que *acata* hacia el del protagonista que *decide*.

Se trata, en esencia, de que, con la ayuda de un experto imparcial y neutral, las partes se reconozcan a sí mismas, que se apropien de su disputa y la transiten desde el poder personal. En el proceso mediador tratamos mayoritariamente de que las partes adquieran conciencia de sí mismas, de sus recursos y potencialidades, y que se hagan -y las hagan valer- conforme al protagonismo y la responsabilidad que les son inherentes.

Figura 1. Modelo Interactivo Integrador de Mediación. MIIM



Esta prioridad se convierte en una mera declaración si no nos comprometemos efectivamente, es decir, integrando todos los elementos que convergen en aquéllos afectados por el conflicto. Elementos que tienen que ver no sólo con el conflicto y el acuerdo, sino que, además de las *expectativas y las metas* -que son importantes en sí mismas- incluyen variables *cognitivas y comunicativas, motivacionales, psicobiológicas, conductuales, socioemocionales y contextuales* que el mediador debe tener en cuenta y que confluyen e interactúan entre sí, se relacionan con una interdependencia mutua (ver figura 1) y configuran a la persona convirtiéndola en un ser que es capaz de “dar sentido” a su actuación y hacer frente -de forma exitosa- a las controversias que se le presentan en particular y a la vida en general. Todos estos elementos cobran igual importancia. Por eso, frente a los modelos que defienden más la influencia de uno de ellos y potencian su acción en función de esta concepción, entendemos que la actuación del mediador debe hacerse desde la integración de todos los elementos que al interactuar entre sí, y que con el uso adecuado de estrategias y técnicas, se modifican y transforman.

El valor de la presencia de estos elementos en el Modelo Interactivo Integrador de Mediación (MIIM, Luján 2015) que propugnamos y el papel del mediador en el proceso de mediación viene respaldado y ha sido elaborado desde la revisión de las principales investigaciones y aportaciones que aparecen recogidas en la literatura, desde la reflexión sobre la experiencia profesional, pero sobre todo, de las investigaciones realizadas al efecto en el seno de nuestro grupo de investigación “Intervención para el Desarrollo Psicológico” de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, ya que consideramos que es imprescindible que todo el proceso mediador se fundamente en “criterios objetivos”, como la única forma que tiene el mediador para controlar permanentemente el desarrollo del mismo.

Fundamentación teórica

El Modelo Interactivo Integrador de Mediación (MIIM) hunde sus raíces en la concepción de que todos los elementos que actúan en el proceso de mediación interactúan entre sí, se modifican durante el mismo, se reestructuran, se transforman y se construyen en función de cómo se lleve a cabo esa interacción. Por todo ello, proponemos un método ecléctico que contemple tanto el valor que las partes confieren al conflicto y a la consecución del acuerdo, como los elementos que confluyen y afectan a la conformación personal del mediador y de los mediados y al adecuado manejo del proceso.

La fundamentación teórica que sirve de base a este modelo se ha nutrido y configurado desde:

Una *visión constructivista* del ser humano en la que se considera como elemento clave la participación activa del sujeto a la hora de interactuar consigo mismo y con el entorno en el que se desenvuelve. La persona no es un ser meramente influido por el entorno sino que es un ser activo que día a día interpreta y da sentido a lo que ocurre a su alrededor. Es un “interpretador” de la realidad pero a la vez es autor y constructor de la misma.

Las aportaciones de la *conflictología* que nos permite -con medios no violentos-, por un lado, abordar el conflicto de forma holística, como un todo global y no de forma fragmentada y centrada en una sola variable, a pesar de que sea más difícil manejarlo; y por otro, porque no se pretende sólo transformar el conflicto, sino se contempla también la transformación de la persona.

La importancia de la *inteligencia socioemocional* entendida como la habilidad para captar sentimientos, motivaciones y deseos, tanto propios como ajenos, y la capacidad de actuar de forma eficaz y creativa en las circunstancias personales y sociales.

Las aportaciones de la *sociología* que nos facilita el estudio científico de las relaciones sociales de la actividad humana en el contexto histórico-cultural en la se encuentra inmersa. Dentro de esta disciplina destacamos las contribuciones de la *teoría general sistémica* (Bateson, 1998) que refleja

cómo dentro de un sistema cada cambio producido en un subsistema afecta a los demás subsistemas y entre ellos se producen interacciones mutuas.

Dentro de esta vertiente sistémica destacamos la *terapia familiar estructural*, pues, al igual que opina Minuchin (1998), consideramos que es importante ahondar en el estudio de las estructuras familiares para comprender cómo son las relaciones entre los miembros y los subgrupos de la familia, cómo afectan las relaciones disfuncionales que se establecen, y por qué reglas invisibles se rigen para su funcionamiento.

Las contribuciones de la *filosofía* y en concreto de la ética de la *alteridad* (Lévinas, 1993), que defiende la concepción del hombre desde las aportaciones y transformaciones que recibe del otro y la importancia que tiene la comprensión del rostro del otro en la construcción personal.

El valor que aporta la *psicología positiva* (Seligman, 2002; Carr, 2007), ya que esta rama de la psicología pone el énfasis -dentro de la “normalidad” y no desde la patología-, en potenciar fortalezas y fomentar comportamientos que garanticen una buena calidad de vida y por tanto la felicidad.

Las aportaciones de la *psicología motivacional*:

Porque la *motivación de logro*, la *teoría de la atribución* y la *motivación en relación a las metas* influyen en la forma en que el individuo se relaciona con el medio que le rodea, que al mismo tiempo se verá influido por ese medio. Con la motivación de logro, porque la persona obtiene satisfacción haciendo algo por sí misma o mostrando que es capaz de hacer algo (McClelland, 1989; Rogers, 1992). En relación a la teoría de la atribución, porque en realidad las personas tratan de explicarse por qué las cosas sucedieron de una determinada manera e intentan formular *atribuciones* a unas determinadas causas (Weiner, 1986). A partir de estas atribuciones se generan las *expectativas* de éxito o de fracaso que se aplican a las metas que se tracen.

La *actitud hacia la mediación*. Los trabajos que abordan la actitud previa de las partes hacia la mediación informan que una alta confianza respecto a la misma y hacia la posibilidad de alcanzar un acuerdo ayuda a la gestión de la mediación y a resolver el conflicto (Bernal, 1998; Serrano, Mirón y Rodríguez, 2001).

Las contribuciones de los análisis interactivos aportadas por la *teoría de la comunicación*, que resaltan que en la situación comunicativa los actores ocupan posiciones distintas y en el transcurso del proceso comunicativo desempeñan funciones diferentes (Martín Serrano, Piñuel, Gracia y Arias, 1982). En el proceso comunicacional que se debe establecer en un proceso de mediación es básica la interacción no sólo como aptitud y actitud para transmitir estados de ánimos, sentimientos, pensamientos, deseos, etc. sino, además, para facilitar la comprensión por las partes intervinientes, profundizar en el problema hasta desvelar los elementos mínimos que eviten los malos entendidos.

Fundamentación empírica

Distintas investigaciones realizadas en el seno nuestro grupo de investigación nos han ido revelando que los elementos socioemocionales y la experiencia en negociación (Rodríguez, Rodríguez-Mateo y Luján, 2014, Santana y Rodríguez-Mateo, 2014), las circunstancias personales, la inteligencia emocional y los moldes mentales (Rodríguez, Rodríguez-Mateo, López y Luján, en prensa), las técnicas utilizadas (Meca, Ripol y Luján 2010; Brito y Luján, 2010), la resiliencia tanto por parte del mediador como por parte de los mediados (Díaz Calcines y Luján, 2013), entre otras, son variables moduladoras dentro del proceso mediacional que se deben tener en cuenta.

Una reciente investigación (Rodríguez Trueba, Rodríguez-Mateo y Luján, 2014) a través de una muestra de 304 sujetos de diferentes colectivos profesionales, agrupados según el grado y tipo de experiencia negociadora, realizada con la finalidad de analizar el valor predictivo de un instrumento para la evaluación y la predicción de muchas de las habilidades y reacciones adaptativas necesarias para el éxito en la vida (CTI, Epstein, 2012) en relación a la Eficacia Negociadora (CEN II, Serrano,

Rodríguez y Cunha 1996), nos confirma, entre otras cosas, que las personas que obtienen mayor puntuación en Pensamiento Constructivo Global, son las que poseen mayor eficacia negociadora. Es decir, que los mediadores que facilitan la negociación entre las partes son personas que tienen una estructura de pensamiento flexible, adaptando sus modos de pensar a las modalidades de diferentes situaciones, son capaces de aceptar lo que es incontrolable sin una angustia indebida, se aceptan bien a sí mismas y a los demás, suelen establecer relaciones gratificantes y, generalmente, tienden a conceder a otros el beneficio de la duda.

Una segunda investigación (Rodríguez, Rodríguez-Mateo, López y Luján, en prensa) efectuada también para medir las competencias personales y las variables socioafectivas en la eficacia negociadora, pero en esta ocasión con 332 sujetos de un mismo colectivo profesional que desempeñan su labor en continuas situaciones de negociación y mediación, aporta datos que indican que las variables socio-afectivas que distinguen al negociador eficaz del menos eficaz tienen que ver con las competencias personales y con comportamientos y modos de pensar que determinan la mayor o menor adaptación y la mejor o peor capacidad para el manejo emocional ante distintas situaciones. En esta investigación incorporamos además del CTI y del CENII el test Moldes Mentales (Hernández-Guanir 2010), porque, por un lado, los moldes mentales constituyen el formato, la lente a través de la cuál percibimos la realidad y configuran nuestra respuesta a través la interpretación y valoración de sucesos que hemos vivido y, por otro, porque nos permiten analizar el proceso, ya que para la obtención empírica de los supuestos moldes, se utilizó un modelo de trabajo que consideraba lo que ocurre en la mente de los sujetos antes de la acción (moldes anticipatorios), durante la acción (moldes de ejecución y de reacción), después de la acción (moldes de evaluación y de atribución) y en función de la acción futura (moldes de prospección).

El análisis de los resultados nos indica que las competencias socioemocionales que permiten predecir la mayor o menor eficacia en el proceso negociador por parte de los miembros que participan en el mismo son el optimismo, la ausencia de rigidez, el estilo de afrontamiento conductual y la conexión emocional:

Afrontamiento adaptativo conductual. Tiene que ver con el pensamiento positivo, la responsabilidad y la orientación a la acción. Las personas que obtienen altas puntuaciones son optimistas, entusiastas, enérgicas, fiables, eficaces, ya que intentan hacer lo mejor posible en casi todas las situaciones bien a los demás (Epstein, 2007). Por el contrario los que obtienen bajas puntuaciones son pesimistas, se muestran poco implicados en realizar tareas y evitan retos difíciles.

Ausencia de rigidez. Está asociada a personas que adaptan sus opiniones a la información nueva y captan los matices en la realidad, pues la visión de la misma es compleja y adaptada. Asimismo está asociada a la habilidad para ajustarse a las cambiantes condiciones del medio y de adaptar sus comportamientos y pensamientos en función de estas demandas. Las personas que tienen más dificultades en la negociación son las que se sienten incómodas si no se cumplen sus expectativas, las que tienden a soluciones simplistas y rígidas.

Optimismo. Los negociadores eficaces analizan los posibles problemas que se les presentan y los afrontan con optimismo, muestran seguridad y autoconfianza, mantienen una actitud positiva ante las adversidades, se sienten satisfechos con la vida, son flexibles y están dispuestos al cambio. Por el contrario, los que obtienen bajas puntuaciones son escépticos, tienden a ver las cosas y soluciones más desfavorables y se desaniman fácilmente.

Conexión emocional. Los resultados nos indican que se es más eficaz cuando se tiene la capacidad de sintonizar con las emociones y sentimientos de los demás, se tiende a esperar lo mejor de los otros y de sí mismo y se generan expectativas positivas de los demás. Esta capacidad significa “sentir lo que el otro siente”. Por el contrario, las personas que puntúan alto en disociación emocional tienen dificultades en interactuar con los demás y en comprender lo que los otros pueden

estar sintiendo o viviendo.

En el ánimo de seguir ahondando en el conocimiento del perfil del negociador/mediador eficaz y siempre con la perspectiva de que en el proceso mediador el poder de tomar las decisiones está en manos de las partes en conflicto pero de que la mediación es una extensión de la negociación (Alzate, 1998), se aplicó el cuestionario CENII a 60 sujetos (Santana y Rodríguez-Mateo, 2013). De éstos, 40 sujetos contaban con formación en mediación, estaban familiarizados en negociación y se encontraban inscritos en el registro de mediadores familiares, y 20 no tenía conocimiento en estas áreas. A pesar de que la limitación de la muestra no nos permite la generalización, los resultados nos indican, por un lado, que el CENII es un instrumento fiable (por las altas puntuaciones obtenidas), ya que la media de la suma total de las puntuaciones de eficacia negociadora de la muestra es casi idéntica que la media de la suma total de eficacia negociadora en negociadores socio-laborales obtenida en las investigaciones de Serrano, Rodríguez, y Cunha (1996). Por otro lado, nos lleva a pensar que la mediación pueda ser considerada también como una posible extensión de la negociación y que el instrumento pueda también ser usado como medidor de eficacia “mediadora”. Sin embargo, para ser más precisos, será necesario construir y validar un cuestionario específico que nos permita medir la eficacia en la mediación como campo de actuación delimitado.

Por otro lado, investigaciones de tipo cualitativo realizadas a profesionales con amplia experiencia en mediación y a usuarios de la mediación (Luján, en prensa) resaltan la importancia de contemplar todas la variables anunciadas en el modelo propuesto, pero sobre todo el papel que los aspectos emocionales, la resiliencia, el autoconocimiento y los recursos del mediador juegan en el proceso de la mediación, pues no sólo determinan la forma en que los mediados perciben el conflicto en el que se encuentran inmersos, sino que influyen en la manera de pensar, de sentir, de reaccionar, de comunicarse y en la relación que cada uno mantiene con los demás y consigo mismo y que motivan las decisiones de las partes. Además, el no centrarse sólo en la consecución de los acuerdos sino en la interacción de todas las variables ha contribuido a que se produzcan menos estancamientos de los conflictos que traen las partes y a que éstas se sientan responsables de la búsqueda activa y positiva de soluciones alternativas a dichos conflictos.

En una de estas investigaciones, los resultados obtenidos (Díaz Calcines y Luján, 2013) nos permiten señalar que, desde la perspectiva de profesionales expertos en mediación, la resiliencia influye en los actores o personas implicadas en la mediación, es decir, en los/as mediados/as y en los/as mediadores/as. En alusión a estos últimos, pues es el tema que nos ocupa ahora, los datos sugieren que la resiliencia incide en su desempeño profesional en tanto que facilita su función y les enriquece como profesionales, ya que no sólo repercute en su flexibilidad y les permite adaptarse mejor como expertos/as al proceso mediador, sino que, además, les posibilita una visión constructiva del conflicto y les impulsa a poner en práctica estrategias y recursos que propician al discurrir apropiado del proceso mediador. En síntesis, la labor de los/as mediadores/as profesionales se ve favorecida cuando se realiza desde un enfoque resiliente. Por ello, es importante su incorporación en la formación académica de mediadores/as.

Los resultados de otra investigación (Brito y Luján, 2010) nos indican que el trabajo sobre el desarrollo personal referido al autoconocimiento, a la introspección, al autocontrol y a la autorregulación emocional, y el uso del recurso de la meditación promueve el despliegue de cualidades, habilidades, destrezas y actitudes que optimizan el desarrollo profesional del mediador familiar favoreciendo su acción neutral. Según mediadores expertos en mediación familiar, el autoconocimiento y el uso de técnicas de introspección permiten, por un lado, “visualizar” los propios valores y principios y tomar conciencia de éstos, y, por otro, separar y controlar sus interpretaciones subjetivas, así como discernir y comprender lo que es propio de las partes de lo que le compete a él como mediador.

Por último, entrevistas en profundidad realizadas a usuarios que acuden al Servicio INTERMEDIA.ULPGC (Servicio de Mediación, Resolución de Conflictos, Intervención y Preservación Familiar de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria) para conocer el nivel de satisfacción y la eficacia percibida acerca de las sesiones de mediación reflejan que:

La propuesta por parte del mediador del análisis de las expectativas en todas las sesiones de mediación les ha permitido mantenerse optimistas en sus propias posibilidades para la solución del problema.

La observación metódica de sus propias conductas ante el conflicto y el desmenuzar el problema con “micro-metas” a alcanzar a lo largo de todas las sesiones ha contribuido a la percepción de que se tiene control de su propio destino.

La toma de conciencia potenciada por el mediador de la importancia de la comunicación en la forma de elegir sus palabras, en su estilo de comunicarse o en la importancia de demostrar que entienden lo que otro dicen durante la mediación ha propiciado una mejor comprensión del problema y les ha facilitado salir de la situación en que se hablaban pero no se “escuchaban”.

El diálogo generado en el proceso de mediación, en el que se analizan todas las situaciones y se incluyen variables contextuales les ha ayudado a distinguir sus necesidades verdaderas y fundamentales, aquello que se quiere para solucionar el conflicto, de sus posiciones o deseos originales.

La situación de mediación y el que los mediadores animen a expresar sus emociones sin aplastar a la otra parte y les inviten a utilizar un lenguaje claro, descriptivo e imparcial les ha hecho sentir más liberados emocionalmente y les ha permitido involucrarse más activamente en el proceso y de esa manera inclinarse con más facilidad hacia la solución y en la toma de decisiones.

En definitiva, para poder tener éxito en la consecución de un acuerdo (el objetivo inicial de la mediación) o en todo caso una resolución pacífica del conflicto, es esencial la figura del mediador: catalizador del proceso, visibilizador de los aspectos implícitos, y esencial gestor para la activación de los mediados en su proceso relacional.

REFERENCIAS

- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos: Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio editorial. Universidad del País Vasco.
- Brito, N. y Luján, I. (2010). *La meditación: recurso que favorece el desarrollo de conductas neutrales en el mediador*. Proyecto Fin de Máster. ULPGC. Biblioteca.
- Díaz Calcines, M. y Luján, I. (2013) *Resiliencia y Mediación Familiar desde la perspectiva de mediadores profesionales*. Proyecto Fin de Máster: Intervención y Mediación Familiar. ULPGC: Biblioteca
- Epstein, S. (2012). *CTI. Inventario de Pensamiento constructivo. Una medida de la inteligencia emocional*. Madrid: TEA Ediciones
- Hernández-Guanir, P. (2010). *Moldes. Test de estrategias cognitivo-emocionales*. Madrid: TEA Ediciones.
- Kolb, D. (1989). Labor mediators, managers, and ombudsmen: Roles mediators play in different contexts. En K. Kressel, y D. G. Pruitt, (eds.): *Mediation Research: The Process and Effectiveness of Thirdparty Intervention*. San Francisco: JosseyBass, pp.91-114.
- Luján, I. (2015). *Mediación y Resolución de Conflictos*. Las Palmas de Gran Canaria. Servicio de Publicaciones y Difusión Científica de la ULPGC.
- Rodríguez Trueba, C., Rodríguez-Mateo, H. y Luján, I. (2014). Validez predictiva del pensamiento constructivo en la eficacia negociadora. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. Infad. Revista de Psicología. 245-258.
- Rodríguez Trueba, C., Rodríguez-Mateo, H., López, P. y Luján, I. (en prensa). *Validez predictiva de*

variables socioemocionales en la eficacia negociadora.

- Santana, G. y Rodríguez Mateo, H. (2014). El perfil de eficacia del mediador desde la perspectiva de la negociación. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. Infad. Revista de Psicología. 237-244.
- Serrano, G. (2008). Eficacia y Mediación Familiar. *Boletín Oficial de Psicología*, 92, 51-63.
- Serrano, G., Lopes, C, Rodríguez, D. y Mirón, L. (2006). Características de los mediadores y éxito de la mediación. *Anuario de Psicología Jurídica*. Santiago de Compostela. 16, 75-88.
- Serrano, Rodríguez y Cunha (1999). *Evaluación de la Eficacia Negociadora*. El CenII.

